

KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA
(Studi Tentang Penggunaan Mediasi dan Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa
***Leasing* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**
Kota Surakarta)



SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

OLEH

MARISA HARVIYANA

C 100090031

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', written over a horizontal line.

(Kelik Wardiono, S.H., M.H., cd.Dr)

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nuswardhani', written over a horizontal line.




(Nuswardhani, S.H., SU)

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari : **SENIN**
Tanggal : **11 MARET 2013**

Dewan Penguji

Ketua : Kelik Wardiono, S.H., M.H., cd.Dr ()
Sekretaris : Nuswardhani, S.H., SU ()
Anggota : Muhammad Sandjaja, S.H, M.Hum ()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Muchamad Iksan, S.H., M.H)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marisa Harviyana
NIM : C.100.090.031
Alamat : Dsn. Tegal Warung RT 01 RW 02 Kalisari, Kec. Kradenan,
Kab. Grobogan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah gagasan saya dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertelis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya yang dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, Maret 2013
Yang membuat pernyataan,



Marisa Harviyana
NIM C.100.090.031

MOTTO

“Dan orang yang sabar karena mengharap keridhaan Tuhan-Nya, melaksanakan salat, dan menginfakan sebagian rezeki yang kami berikan Kepada mereka, secara sembunyi atau terang-terangan serta menolak kejahatan demi kebaikan, orang itulah yang mendapat tempat kesudahan (yang baik).”

Qs. Ar-Rad 13:22

PERSEMBAHAN

Dengan segala kasih sayang, kerendahan hati, ketulusan jiwa dan rasa syukur kepada ALLAH SWT, karya tulis sederhana ini kupersembahkan untuk

- ❖ Kedua orang tuaku Mama dan Papa Tercinta , yang senantiasa tak pernah lelah mendidik, dan membimbing dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Terima kasih atas doa, harapan, dan support yang selama ini dengan tulus diberikan.
- ❖ Adik-adikku tersayang , Oktha dan Agchia yang menjadi semangatku untuk terus berjuang sebagai contoh kakak paling tua.
- ❖ My Lovely “Maz Nda” yang tulus dan setia menemani dalam suka maupun duka
- ❖ Keluarga Besarku yang turut serta mendoakan dan mendukungku.
- ❖ Sahabat-sahabatku “ The Boombers”, Anita dan Tya yang setia menjadi sahabatku dari awal kuliah dan selamanya.

ABSTRAKSI

Marisa Harviyana. NIM. C100.090.031. *Konsumen dan Penyelesaian Sengketa (Studi Tentang Penggunaan Mediasi dan Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Leasing di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surakarta)*. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013.

Berdasarkan pasal 49 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen N0 8 Tahun 1999 yaitu "Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan". Badan ini merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana, dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang-undang, merupakan pilihan yang tepat untuk mengedepankan penyelesaian perdamaian yang dapat memuaskan kedua pihak. Dikatakan cepat karena menurut pasal 55 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah "Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima".

Tujuannnya ialah untuk mengetahui pengakomodasian asas cepat, sederhana dan biaya ringan dalam upaya perdamaian pada tahap pra persidangan dan pada tahap persidangan dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surakarta.

Kesimpulannya ialah bahwa di dalam 6 sengketa leasing tersebut yang diantaranya melalui mediasi dan arbitrase sudah memenuhi asas cepat, sederhana dan biaya ringan.

Kata Kunci : *Asas Cepat, Sederhana dan Biaya Ringan*

ABSTRACT

Marisa Harviyana, NIM. C100.090.031. *Consumer and dispute settlement (Study on the use of Mediation and Arbitrage in resolving dispute of leasing in Body of Consumer Dispute Settlement of Surakarta)*. Law School of Muhammadiyah University of Surakarta. 2013.

Based on article 49 of subsection (1) of Consumer Protection Law No. 8 of 1999, stating “Government establishes a body of consumer dispute settlement in Level II of Autonomous Administrative Region in order to settle consumer dispute of non-court”. The body is a small claim court performing trial in order to produce verdict quickly, simply and inexpensively according to tribunal principles. Efforts of non-court settlement for consumer dispute as required by law is an appropriate choice in stressing on reconciliation satisfying the two disputing parties. It is quick because article 55 of law No. 8 of 1999 about consumer protection said that “The Body of Consumer Dispute Settlement is required to release a verdict at least 21 (twenty one) work hours after a suit had been received”.

Purpose of the research is to know the accommodation of quick, simple and low cost principles in attempts of achieving reconciliation at pretrial stage and at trial stage in resolving dispute by utilizing mediation and arbitration of Body of Consumer Settlement Dispute of Surakarta.

The conclusion is that among 6 disputes of leasing, some of them had settled through mediation and arbitration, meet quick, simple and low cost principles.

Key words: quick, simple and low cost principles

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum. Wr. Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya. Shalawat serta salam tersanjung kepada nabi kita Muhammad SAW sang Revolusioner Sejati di muka bumi yang dengan perjuangannya dapat mengantarkan kita dari jaman kegelapan sampai jaman yang terang benderang ini. Tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain syukur kepada Allah SWT, karena dengan kehendaknya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA (Studi Tentang Penggunaan Mediasi dan Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa *Leasing* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surakarta)”**.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana dalam ilmu hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa tidak mungkin karya yang sederhana ini dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, pendapat, masukan, kritikan dan semangat dari berbagai pihak, karena penulis hanya manusia biasa dengan segala keterbatasan. Sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya (Semoga Hamba selalu menjadi Hamba-Mu yang taat atas semua perintah dan menjauhi segala larangan dan selalu dalam Ridho-Mu Ya Rabb. . .)

2. Bapak Muchamad Iksan, S.H, M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang selalu mempermudah birokrasi mahasiswa, (Dekan yang rendah hati dan friendly dengan semua mahasiswanya dan Semoga Menjadi Haji yang Maburr Pak, Amiiin. . .)
3. Bapak Kelik Wardiono, S.H, M.H cd. Dr selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran telah memberikan motivasi dan bimbingannya di sela-sela kesibukannya yang sangat padat. Terima kasih banyak pak atas kemudahan berkonsultasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Semoga cepat mendapat gelar Doktornya dan Semangat buat Desertasinya. (Pembimbing yang paling gaul dan modern , hhihihi. . .)
4. Ibu Nuswardhani, S.H, SU selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini. (Maaf ya bu, saya sering ngeyel)
5. Ibu Aslamiyah, S.H, M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saran dan bimbingan dalam pengambilan mata kuliah. Semoga lekas sembuh ya bu, amiiin. . .
6. Ibu Inayah, S.H M.H selaku Kepala Bidang Hukum Perdata yang sabar memberikan saran, motivasi dan setia mendengar keluhan skripsi saya.
7. Bu Tuti selaku Kepala Sekretariat dan Pak Bambang selaku Ketua BPSK Surakarta, terima kasih bimbingan, motivasi serta telah memberikan data-data yang saya perlukan untuk menyelesaikan skripsi penulis.
8. Ibu Kuswardani, S.H, M.Hum selaku Wakil Dekan III yang telah baik memberikan motivasi, ilmu-ilmu keorganisasiannya dan ilmu gender biar nggak

keblinger. (Terima kasih bu sudah sering memberikan makan , rica-rica ayam dan orak arik telurnya tak akan pernah saya lupakan)

9. Bu Mutimatun, Bu Septarina, Bu Nuria, Bu Yuni, Bu Nadia, Pak Iswanto, Pak Natangsa, Pak Jusak, Pak Dimyati, Pak Absori, Pak Sandjaja, Pak Shalman, Pak bambang, Pak Arvie, Pak Harun, Pak Darsono, Pak Daryono, Pak Jaka Susilo, Pak Ali mukti, Pak Aidul, Pak Hartanto, Pak Taufiq, (Alm) Pak Suparto, dan Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang belum disebut satu persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Pak Gik, Mas Sriyanto, Mas Dar, Mas Tri, Pak Aris, Mbak Neng, Pak Sapto, Pak Hartono dan Seluruh staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang belum saya sebut satu persatu yang selalu sabar mengurus birokrasi dan keperluan administrasi penulis.
11. Kedua Orang tuaku Tercinta, Mama Hj Suharni yang senantiasa mendoakan, memotivasi, memberikan segalanya untuk merawat, mendidik dan membesarkan aku, menjadi tempat curhatku. Walau terkadang cerewet tapi itu hal yang aku kangenin klo pas jauh dari rumah. (*U are My Wonder Women Mom*) yang selalu aku rindukan terutama masakan mama yang super lezat bikin kangen dan pengen pulang. Papa H Yenuri yang selalu medoakan, memotivasi dan perhatiannya selalu membimbing dan mendidik membesarkanku. (*U are My Hero Dad*). Perjuangan kalian tak akan pernah aku lupakan dan selalu aku contoh, kesuksesanku untuk kebahagiaan kalian dan tak akan lagi aku kecewakan serta akan kubuktikan itu. ***Thanx For All . . . Mom and Dad, Love U . . . ^ _ ****

12. Adik-adikku Tersayang, Okfha Fairdianta , ayoooo. . . jangan maen terus tetap semangat kuliah biar cepat lulus dan menjadi Sarjana Ekonomi yang dapat pekerjaan yang layak jangan mengecewakan ortu lagi, tunjukan bahwa kamu bisa. Dan adikku yang paling cantik Agchia Yeninda Permata, semoga kelak bisa mewujudkan impian jadi dokter yang membanggakan keluarga, belajar yang rajin biar bisa meraih mimpi-mimpi indah. Buat kalian jangan lupa sholat dan mari bersama-sama membahagiakan mama papa buat mereka tersenyum bangga melihat kesuksesan kita.
13. My Sweetheart “Mahendra Perwira Putra S.H”. Makasiii buat ketulusan dan kesetiaan yang selama ini kau berikan. Dari awal kuliah sampai sekarang kau telah menemaniku dalam suka maupun duka, memberikanku ilmu dan pengalaman-pengalaman yang tak pernah terlupakan, selalu mensupport dan memotivasiku untuk meraih cita-cita dan mimpi-mimpi indah bersama. Semoga kita bisa Anniversary yang ke-4 dan selamanya, amiiin. . . (M2M Couple and The Best Couple 2009), *Love U Darl. . . ^ _ **
14. My Best Friend “*The Boombers*” , Anita Ayu Noor Suraya, S.H dan Tri Qibtiyyarani S.H,. U are My Best Friend forever. Makasii yaa Anita “babon” kau telah menjadi teman sekost, sekampus, sekelas, seorganisasi, teman makan, teman curhat, kadang teman tidur, dll, sampai dikira kita sodara pas jadi persidangan PPA, semoga cepat nikah sama Maz Nur Rohman, ojo kesuwen ta cepet nikah , hhehehe. . . Makasiii yaa Tya “bull-bull” yang selalu ngalah dan menjadi anak gahol sendiri dan mandiri, semoga cepet nikah sama bayu yaaa , hhehehe. . . biar kita nanti WIB, WITA dan WIT. Maaf yaa klo selama ini ak

punya salah yang sengaja dan tak sengaja dalam persahabatan kita. ***Don't Forget Me yaaa Bebh. . .***

15. Seluruh keluarga besarku makasiii telah ikut Mendoakan dan selalu mensupportku, terutama eyang putriku satu-satunya yang masih hidup semoga selalu sehat dan panjang umur yaa eyang. . .
16. My Lovely Cat ***"KIMMY"*** kucing blesteran Persia Jawa, cepet besar ya sayang tetep jadi kucing kesayangan keluarga, yang selalu ak rindukan klo pas jauh dari rumah. Yang menjadi pelepas stressku yang slalu mengajakku bermain dengan kekonyolan-kekonyolanmu. Kucing yang Omnivora alias pemakan segala, hhahaha. . .
17. Temen-temen seperjuangan di BEM FH UMS : Aan alias soon, paisal, chintya, tika, wulan, satria, wahyu, fauzi, el, diaz, topik, tiar, dian, tiwi, centris, ayu, nita Jr, ema, ocha, nanang, udin, fitra, dan angkatan 2011 yang belum saya sebutkan. Dan juga buat adek-adek BEM angkatan 2012. Semoga BEM FH UMS tetap maju dan lebih baik lagi. Jangan kita mencari sesuatu dari BEM kecuali ilmu tapi kita berikan yang terbaik untuk menghidupkan BEM.
18. Kawan-kawan KAMA FH UMS, DPM, Justice, Rechta Mahupala, Novum, IMM Komisariat FH UMS.
19. Semua Temen-temen angkatan 2009 , special buat PPC : Ory dan Dwy (ayooookkk kita mbolang lagi ke pantai. . . jadi pembalap n bag packeran)
20. Para senior-seniorku, Bang ipul, bang togu, mas aryo, mas rangga, mas tanggung, mas jafar, mas doni, mas mahendra, mas anggo, mas bramanto, mbak listya,

mbak ratna, mbak oline, mbak eci, mbak nova, mbak farida, mbak desny, mbak agnes, mbak yanti, mbak dewi, dll yang tak bisa aku sebutkan satu persatu.

21. Pengurus kopma ; mbak siti, mbak fitri, bu lilik, bun ndud , dll yang selalu memberiku pelayanan yang terbaik dan penuh sendau gurau pas ketemu. Masakan kalian pasti bakal aku kangenin bu. . .

22. Temen-temen kostku “Bunga Prisa” Mendungan : mbak ratih dan pak pardi pemilik kost, Pakdhe Budhe yg dulu penjaga kost, mbak iaz, mbak evi, mbak siska, mbak yuli, mbak novi, mbak nina, ulfa, mbak dilla, mbak ria, marla, umi, tata, erlin, erlis, dama, ira, ayu, resti, dll.

Makasiii Kamar kostku dan segala perabotnya yang menjadi tempatku selama kurang lebih 4 tahun dikala panas dan hujan, sedih dan bahagia, tempat dimana aku belajar dengan nyaman. Serta si “Mio Merahku” yang setia mengantarkan kemanapun aku pergi.

23. Semua teman-teman lamaku, teman SD, SMP, SMA yang tidak disebutkan nama satu persatu.

24. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaanya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan setimpal atas segala jasa dan kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulius.

Wasaalamualaikum W.r Wb

Surakarta, Maret 2013
Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'M' and 'H' with a red dot at the end.

MARISA HARVIYANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	16

	B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Sewa Guna Usaha (<i>Leasing</i>)	29
	C. Tinjauan Umum Tentang Mediasi	37
	D. Tinjauan Umum Tentang Arbitrase	42
	E. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Asas Cepat, Sederhana dan Biaya Ringan Dalam Penerapan Proses Mediasi dan Arbitrase.....	58
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
	A. Hasil Penelitian	62
	B. Pembahasan	116
BAB IV	PENUTUP	228
	A. Kesimpulan	228
	B. Saran	231
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Ringkasan Hasil Pembahasan sub. Bab Tentan Asas Cepat pada tahap persidangan.	98
Tabel 3.2. Ringkasan Hasil Pembahasan sub. Bab Tentang Asas Cepat dalam tahap pra persidangan.	138
Tabel 3.3. Ringkasan Hasil Pembahasan sub. Bab Tentan Asas Sederhana dalam tahap pra persidangan.	156
Tabel 3.4. Ringkasan hasil pembahasan sub. Bab tentang biaya ringan pada tahap pra persidangan.	164
Tabel 3.5. Ringkasan Hasil Pembahasan sub. Bab Tentan Asas Cepat pada tahap persidangan	190
Tabel 3.6. Ringkasan Hasil Pembahasan sub. Bab Tentan Asas Sederhana dalam tahap Persidangan.	215
Tabel 3.7. Ringkasan hasil pembahasan sub. Bab tentang biaya ringan pada tahap persidangan.	223
Tabel 3.8. Ringkasan dari pembahasan.pra persidangan.	224
Tabel 3.9. Ringkasan dari pembahasan Persidangan.	225